

長照服務 不可或缺的夥伴

Indispensable Partners in Long-Term Care Service

■ 文，圖 | 鄭秀滿 屏東縣慈濟佳冬社區整合型服務中心個案管理師

當今社會高齡化的腳步日益加快，長期照護服務的重要性也日益突顯。慈濟基金會的志工，憑藉深厚的慈善理念與奉獻精神，成為長照服務中不可或缺的夥伴。

本身具備護理背景，我選擇投入長照領域服務。在屏東社區整合服務中心（A 單位）擔任個案管理員期間，有幸與慈濟志工攜手合作，共同推動社區關懷服務，這不僅深化了我對社區工作的理解，也讓我見證到慈濟「無緣大慈，同體大悲」的精神落實於生活中。

社區整合中心（A 單位）致力於為高齡者、身心障礙者及弱勢族群提供完善的服务，範圍涵蓋醫療轉介、心理支持及社會福利協助。然而，政府的資源有限，單靠我們社區整合中心（A 單位）本身的力量，無法應對所有的需求。有慈濟志工的加入，成為我們不可或缺的一股力量。

我工作的主要職責是評估個案的需求，並提供相應的協助。慈濟志工的支持，使我們更有效地媒合各種資源，例如：幫助低收入家庭申請補助和在急難救助時提供及時的關懷。

我曾接手一位視障的低收入戶個案，因腦中風住院，他的妻子是菲律賓籍，語言不通且無工作能力，每天必須搭公車往返醫院，但常常因交通問題錯過探視時間。得知個案術後需要長期臥床，妻子不知如何是好，幸虧當地的慈濟志工協助申請經濟扶助，還協助管灌牛奶、尿布等物資，慈濟的輔具資源平臺也提供居家照護床、氣墊床與輪椅。





當志工送居家照顧床到他們家時，妻子眼中閃爍著淚光，哽咽地說：「我本來不知道該怎麼辦，現在終於不用每天擔心怎麼讓他躺得舒服點了。」那一刻，我深深體會到，慈濟志工不僅提供物資與服務，更帶給個案心靈的撫慰，他們用善行與微笑，讓社區充滿了溫暖。

慈濟除了關心長照服務，還長期推動環保，在社區內積極宣導垃圾分類與資源回收。我有一位個案是 71 歲的獨居長者，因精神疾病與輕微失智，逐漸疏離與人之間的互動，生活也漸漸失去重心，而慈濟沒有放棄關懷他，後來他開始參加環保志工行列，每次我去家訪，他總是興奮地分享：「去環保站分類垃圾很有趣，看著回收的資源，覺得自己還是可以幫助社會！」這分成就感讓他的生活逐漸恢復了意義，也讓他的健康狀況得以改善。

在我們的合作過程中，也曾面臨不少挑戰。由於個案管理員與志工的角色有所不同，我們必須調整彼此的分工，並確保不會影響到專業服務的品質，透過不斷的溝通與磨合，我們逐漸建立默契，專業服務與志工精神不再互相排斥，而是相輔相成；這樣的協作不僅提升了我們的工作效率，更讓社區受益匪淺。

助人為快樂之本，行善無需等待。與慈濟志工的合作，讓我深刻體會到「做中學，學中覺，覺中行」的真正含義；每一次的合作，都讓我在幫助他人的同時，不斷學習和反思，從而能夠更加敏銳地察覺社區居民的需求，並為他們提供更周到的服務，感謝有志工的協助，讓每一個需要幫助的人因此感受到溫暖與支持。☺